

Pelayanan purna jual telepon genggam



© BSN 2008

Hak cipta dilindungi undang-undang. Dilarang menyalin atau menggandakan sebagian atau seluruh isi dokumen ini dengan cara dan dalam bentuk apapun dan dilarang mendistribusikan dokumen ini baik secara elektronik maupun tercetak tanpa izin tertulis dari BSN

BSN
Gd. Mangala Wanabakti
Blok IV, Lt. 3,4,7,10.
Telp. +6221-5747043
Fax. +6221-5747045
Email: dokinfo@bsn.go.id
www.bsn.go.id

Diterbitkan di Jakarta

Daftar isi

Daftar isi	i
Prakata	ii
1. Ruang lingkup.....	1
2. Istilah dan definisi.....	1
3. Persyaratan pelayanan purna jual telepon genggam	3
3.1 Persyaratan umum	3
3.2 Persyaratan teknis	4
Bibliografi.....	9



Prakata

Menyadari pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di tingkat global serta pentingnya standar jasa bidang perdagangan untuk menunjang perkembangan sektor perdagangan yang *fair* dan transparan, maka SNI 7229.2007, *Ketentuan umum pelayanan purna jual* yang telah ditetapkan oleh Kepala Badan Standardisasi Nasional, perlu dikembangkan lebih lanjut, diantaranya untuk standar pelayanan purna jual telepon genggam.

Standar ini disusun berdasarkan kebutuhan *stakeholders* yang terdiri dari Pemerintah, Distributor, Importir, Pusat Pelayanan Purna jual dan Konsumen.

Standar ini disusun dengan tujuan antara lain :

1. Menciptakan *fair business practices* dan kepastian usaha yang diakui dan diterima oleh dunia internasional;
2. Menjamin pelaksanaan pelayanan purna jual;
3. Mendorong peningkatan investasi;
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dan pelaku usaha.

Standar ini disusun oleh Panitia Teknis 03-03, *Jasa Bidang Perdagangan* yang telah dibahas dalam beberapa kali rapat teknis dan rapat konsensus yang diselenggarakan pada tanggal 15 Nopember 2007 yang dihadiri oleh wakil dari Instansi terkait, Distributor, Importir, Pusat Pelayanan Purna Jual dan Konsumen. SNI ini juga telah melalui konsensus nasional yaitu jajak pendapat pada tanggal 23 April – 23 Juni 2008.

Pelayanan purna jual telepon genggam

1 Ruang lingkup

Standar ini menetapkan pelayanan purna jual telepon genggam jenis *Code Division Multiple Access* (CDMA) dan *Global System for Mobile Communication* (GSM) yang pemanfaatannya berkelanjutan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun. Telepon genggam yang dicakup dalam standar ini adalah telepon genggam baru dan bukan barang uji coba atau rekondisi.

Standar ini meliputi, istilah dan definisi, persyaratan umum dan persyaratan teknis serta bibliografi

2 Istilah dan definisi

2.1

telepon genggam

peralatan komunikasi seluler yang dapat digenggam dan dibawa-bawa (*mobile*)

2.2

pusat pelayanan purna jual

pusat pelayanan purna jual telepon genggam, yang memiliki tenaga pelayanan pelanggan dan tenaga teknik yang kompeten, peralatan-peralatan kerja, piranti lunak (*software*), persediaan bagian, komponen, dan asesoris yang diperlukan untuk penggantian, serta dokumen-dokumen teknik yang diperlukan untuk perawatan dan perbaikan

2.3

kartu jaminan/ garansi

dokumen yang menyatakan tersedianya jaminan pelayanan purna jual telepon genggam yang berlaku selama masa garansi dan informasi identitas telepon genggam, data pemilik serta daftar pusat pelayanan purna jual

2.4

prinsipal pelayanan purna jual telepon genggam (prinsipal)

perorangan atau badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum di luar negeri atau di dalam negeri yang bertanggung jawab dalam pelayanan purna jual telepon genggam yang dimiliki/dikuasai dengan atau tanpa menunjuk pihak lain

2.5

pelayanan purna jual telepon genggam

pelayanan yang harus diberikan oleh prinsipal kepada konsumen telepon genggam dalam hal daya tahan dan kehandalan operasional atau apabila terjadi kerusakan/cacat produksi. Pelayanan purna jual terdiri dari pelayanan purna jual selama masa dan pasca garansi

CATATAN Perjanjian pelayanan purna jual, jika ada, harus ditetapkan dengan mengacu pada standar ini dengan tanggung jawab prinsipal.

2.6

pelayanan purna jual telepon genggam selama masa garansi

jaminan pemeriksaan, perbaikan dan/atau penggantian bila telepon genggam, bagian, komponen dan/atau asesorisnya tidak berfungsi sesuai spesifikasi dengan biaya

ditanggung oleh prinsipal, selama barang digunakan/dioperasikan secara benar sesuai dengan prosedur penggunaan yang ditetapkan

2.7

pelayanan purna jual telepon genggam pasca garansi

jaminan pemeriksaan, perawatan, perbaikan, penggantian dan ketersediaan komponen telepon genggam, ketersediaan teknologi, tenaga teknis yang kompeten serta pusat pelayanan purna jual yang disediakan dengan biaya dibebankan kepada konsumen

2.8

pelatihan tenaga teknik telepon genggam

kegiatan yang merupakan bagian dari fungsi pelayanan purna jual yang dilakukan oleh prinsipal untuk menyediakan tenaga teknik telepon genggam yang kompeten dalam melaksanakan perawatan, perbaikan serta penggantian bagian, komponen dan/atau asesoris

CATATAN Pelatihan tenaga teknik telepon genggam ini mencakup penyampaian dokumen pedoman teknik atau pedoman servis piranti keras (*hardware*) dan piranti lunak.

2.9

GSM & CDMA test set/analyzer

peralatan yang diperlukan untuk mengukur/membaca/mencatat karakteristik dan spesifikasi teknis telepon genggam

2.10

electrostatic discharge (ESD)

peralatan yang diperlukan untuk melindungi komponen IC sensitif dari arus listrik yang ada pada teknisi

2.11

oscilloscope

peralatan yang diperlukan untuk membaca/melacak/mengukur sinyal

2.12

multimeter

peralatan yang diperlukan untuk mengukur besaran listrik suatu bagian, komponen dan asesoris

2.13

power supply

peralatan yang digunakan sebagai pengganti baterai dan/atau untuk mendeteksi kerusakan ponsel

2.14

jig box dan/atau kabel data

peralatan yang diperlukan sebagai media perantara untuk proses yang terkait dengan piranti lunak komputer

2.15

hot air desoldering station

peralatan yang diperlukan untuk mensolder dan/atau melepas solderan dari bagian, komponen, dan asesoris yang kecil dan/atau sangat rapat kedudukannya seperti jenis suku cadang *Surface Mounted Device* (SMD) atau *Chip Integrated Circuit* (IC)

2.16**solder dengan pengatur suhu**

peralatan yang diperlukan untuk mensolder bagian dan/atau komponen dengan pengaturan temperatur secara otomatis agar tidak merusak

2.17**lensa pembesar dengan lampu**

peralatan yang diperlukan untuk melihat dan/atau memeriksa bagian, komponen dan asesoris yang sangat kecil ataupun hasil solder dan *Printed Circuit Board* (PCB) melalui kaca pembesar yang dilengkapi lampu

2.18**obeng presisi**

peralatan yang diperlukan untuk melepas dan/atau memasang skrup (screw) jenis khusus/tertentu

3 Persyaratan pelayanan purna jual telepon genggam

Pelayanan purna jual telepon genggam meliputi persyaratan umum yang mencakup penyediaan dokumen dan persyaratan teknis yang mencakup pelaksanaan pelayanan.

3.1 Persyaratan umum

Prinsipal harus memberikan jaminan pelayanan purna jual kepada setiap telepon genggam yang dijual kepada konsumen yang meliputi dokumen:

3.1.1 Identitas, spesifikasi dan karakteristik telepon genggam

Setiap telepon genggam harus dilengkapi dokumen dalam bahasa Indonesia tentang identitas, spesifikasi dan karakteristik sebagai berikut:

- a) Identitas barang terdiri dari jenis telepon genggam, merk dagang, tipe/model/nomor seri, fungsi, fitur dan/atau kegunaan/ manfaat telepon genggam, serta nama dan alamat prinsipal;
- b) Spesifikasi telepon genggam yang dapat meliputi dimensi dan spesifikasi teknis sesuai standar yang dipenuhi berdasarkan standar yang digunakan;
- c) Daya tahan dan kehandalan produk serta dalam memberikan perlindungan keselamatan dan kelestarian lingkungan hidup.

3.1.2 Identitas, spesifikasi dan karakteristik bagian, komponen, dan asesoris telepon genggam

Setiap bagian, komponen dan asesoris telepon genggam harus dilengkapi dokumen tentang identitas, spesifikasi dan karakteristik yang terdiri dari nama, jenis, merk dagang, tipe/model/nomor seri, fungsi dan/atau kegunaan/manfaat.

3.1.3 Cara penggunaan atau pengoperasian dan perawatan serta petunjuk keselamatan

Setiap telepon genggam harus dilengkapi dengan dokumen dalam bahasa Indonesia tentang cara menggunakan dan mengoperasikan secara aman dan optimal, termasuk peringatan cara penggunaan/ pengoperasian yang tidak benar yang dapat mengganggu kinerja telepon genggam dan/atau mengakibatkan terjadinya resiko kerusakan, petunjuk

keselamatan dan/atau cara mencegah/menghindari bahaya dampak pancaran gelombang elektromagnetik serta pemakaian bagian, komponen atau asesoris yang tidak asli.

3.1.4 Pedoman teknik atau pedoman servis

Prinsipal telepon genggam harus menyediakan pedoman dalam bahasa Indonesia atau Inggris berikut kepada setiap pusat pelayanan purna jual yang meliputi:

- a) Uraian teknis, skema proses serta skema rangkaian secara blok dan detail.
- b) Prosedur menemukan kesalahan teknis berdasarkan jenis kerusakan yang terjadi.
- c) Prosedur perbaikan /penggantian bagian, komponen dan asesoris yang sesuai.
- d) Peringatan tentang cara perbaikan yang tidak benar yang dapat mengakibatkan kerusakan dan cara menghindarinya.
- e) Tabel terbaru biaya jasa dan daftar harga bagian, komponen dan asesoris.

3.1.5 Pernyataan jaminan pelayanan purna jual telepon genggam

Setiap telepon genggam harus dilengkapi dokumen jaminan pelayanan purna jual dalam bahasa Indonesia yang mencakup :

- a) Kartu jaminan/garansi yang mencantumkan masa garansi serta syarat dan kondisi pelayanan purna jual :
 - 1 Pernyataan masa garansi telepon genggam dari prinsipal sekurang – kurangnya 1 (satu) tahun.
 - 2 Pernyataan ketersediaan bagian, komponen dan asesoris yang sesuai dengan spesifikasi.
 - 3 Pernyataan tentang syarat dan kondisi jaminan pelayanan purna jual selama masa dan pasca garansi meliputi :
 - Penjelasan tentang prosedur pengajuan dan penagihan (*claim*), baik untuk produk, bagian, komponen maupun asesoris yang ditanggung dan yang tidak ditanggung;
 - Penjelasan tentang kewajiban pemilik telepon genggam agar jaminan berlaku;
 - Penjelasan garansi/jaminan yang menjadi batal (*warranty void*).
- b) Daftar nama dan alamat lengkap beserta nomor telepon dari pusat pelayanan purna jual telepon genggam yang ditetapkan.

3.2 Persyaratan teknis

Prinsipal harus menyediakan pusat pelayanan purna jual kepada konsumen, yang dapat merupakan milik prinsipal atau yang disub-kontrak oleh prinsipal, dan minimal harus dilengkapi dengan hal-hal berikut :

- a) Ruang kerja tetap dan/atau bergerak;
- b) Peralatan kerja dan pengetesan (*hardware dan software*) minimal yang diperlukan untuk perawatan dan perbaikan telepon genggam, bagian, komponen dan/ atau asesorisnya;
- c) Tenaga teknik yang kompeten dan akses terhadap perkembangan teknologi perbaikan yang memiliki rekaman dan/atau sertifikat kompetensi atau pelatihan dari prinsipal;
- d) Tenaga pelayanan pelanggan (*customer service*) dan tenaga administrasi yang memiliki rekaman dan/atau sertifikat kompetensi atau pelatihan dari prinsipal;
- e) Ketersediaan program pelatihan bagi tenaga teknik dalam hal perawatan (*maintenance*), perbaikan dan/atau penggantian guna meningkatkan kompetensi pelayanan;
- f) Ketersediaan bagian, komponen dan asesoris yang mempengaruhi fungsi dan kegunaan barang yang diperlukan untuk kegiatan perawatan, perbaikan dan/atau penggantian;

- g) Sarana komunikasi dengan pelanggan;
- h) Prosedur Kerja atau pedoman teknik/pemeriksaan, perawatan, perbaikan dan penggantian bagian, komponen dan/atau asesoris telepon genggam yang mengacu pada pedoman teknis dan/atau servis yang ditetapkan prinsipal.

3.2.1 Pusat pelayanan purna jual melakukan kegiatan sebagai berikut:

- a) melakukan pelayanan atas permintaan tentang penjelasan fitur/ spesifikasi/ fungsi/ manfaat telepon genggam, informasi harga, peningkatan piranti lunak (*upgrade software*) dan/ atau pengisian (*download*) program/ gambar/ suara sepanjang tidak menyalahi aturan mengenai hak cipta;
- b) melakukan pelayanan pemeriksaan dan/atau perawatan terhadap telepon genggam dan/atau bagian, komponen dan/atau asesoris sesuai dengan pedoman atau prosedur yang ditetapkan;
- c) melakukan pelayanan perbaikan terhadap barang dan/atau bagian, komponen dan/atau asesoris yang rusak/tidak sesuai/tidak berfungsi sesuai dengan pedoman atau prosedur yang ditetapkan;
- d) melakukan pelayanan penggantian bagian, komponen dan/atau asesoris yang tidak berfungsi sesuai dengan pedoman atau prosedur yang ditetapkan;
- e) membuat dan mendokumentasikan rekaman atau catatan - catatan yang berkaitan dengan pelayanan purna jual sekurang – kurangnya meliputi :
 - pelayanan informasi;
 - pelayanan tuntutan dan keluhan konsumen;
 - penerimaan barang untuk perawatan dan perbaikan yang meliputi informasi tentang konsumen, produk serta tuntutan dan keluhan;
 - pemeriksaan barang untuk perawatan dan perbaikan yang meliputi informasi tentang konsumen, produk serta tuntutan dan keluhan;
 - tindakan perbaikan dan perawatan yang dilakukan termasuk penggunaan/ penggantian bagian, komponen dan/atau asesoris;
 - penyerahan barang yang diperbaiki termasuk masa garansi perbaikan, rincian biaya yang terdiri atas jasa service/ reparasi dan biaya bagian, komponen dan/atau asesoris yang diganti lengkap dengan kode dan data teknisnya dan catatan tentang barang yang telah diperbaiki yang diserahkan kepada konsumen;
 - nama dan/kode (jika ada) dari tenaga teknik yang melakukan perawatan dan perbaikan.
 - penerimaan, penyimpanan dan penggunaan bagian, komponen dan asesoris.

3.2.2 Klasifikasi pusat pelayanan purna jual

Pusat pelayanan purna jual diklasifikasikan menjadi 4 (empat), yaitu :

- a) *Collecting* atau *service point*, yaitu pusat pelayanan purna jual yang hanya memiliki otoritas untuk memberikan informasi, melakukan *download* aplikasi sesuai standar prinsipal, memeriksa secara visual, dan menerima telepon genggam untuk dikirimkan ke level pusat pelayanan purna jual di atasnya.
- b) Pusat pelayanan purna jual level 1, yaitu pusat pelayanan purna jual yang dapat melakukan perbaikan yang bersifat mekanik.
- c) Pusat pelayanan purna jual level 2, yaitu pusat pelayanan purna jual yang dapat melakukan perbaikan yang bersifat elektrik dan melakukan penggantian komponen pasif.
- d) Pusat pelayanan purna jual level 3, yaitu pusat pelayanan purna jual yang dapat melakukan perbaikan yang bersifat elektrik serta melakukan penggantian komponen pasif dan aktif.

Klasifikasi selengkapnya terdapat pada Tabel 1.

Tabel 1 – Klasifikasi pusat pelayanan purna jual

No	Persyaratan	Klasifikasi			
		Collecting point	Level 1	Level 2	Level 3
1	Luas pusat pelayanan purna jual	Min. 5 m ²	Min. 5 m ²	Min. 10 m ²	Min. 16 m ²
2	Ruang kerja dilengkapi:				
	- Ruang resepsionis	V	V	V	V
	- Tempat untuk Administrasi/Arsip/Dokumen	V	V	V	V
	- Tempat utk penyimpanan barang yg telah selesai diperbaiki, baru diterima dan/atau pending proses.	V	V	V	V
	- Penyimpanan bagian, komponen dan/atau asesoris	–	V	V	V
	- Tempat untuk Reparasi	–	V	V	V
3	Kemampuan pelayanan :				
	- Kemampuan untuk mengirimkan ke level yang lebih tinggi	V	V	V	V
	- Software aplikasi standar prinsipal	V	V	V	V
	- Penjelasan fitur HP	V	V	V	V
	- Software perbaikan standar prinsipal	–	V	V	V
	- Ganti <i>casing</i>	–	V	V	V
	- Ganti <i>vibrator</i>	–	V	V	V
	- Ganti <i>speaker</i>	–	V	V	V
	- Ganti LCD assy	–	V	V	V
	- Ganti <i>buzzer</i>	–	V	V	V
	- Ganti <i>Main PBA</i>	–	V	V	V
	- Ganti <i>rubber keypad</i>	–	V	V	V
	- <i>General check up</i>	–	V	V	V
	- Ganti <i>conector card</i>	–	–	V	V
	- Ganti <i>conector socket</i>	–	–	V	V
	- Ganti <i>pin battery</i>	–	–	V	V
	- Ganti LCD	–	–	V	V
	- Ganti <i>conector to conector / flexible</i>	–	–	V	V
	- Analisis kerusakan	–	–	V	V
	- Ganti <i>part</i> aktif	–	–	–	V
	- Penganalisisan dan perbaikan dengan <i>equipment</i>	–	–	–	V
4	Dokumentasi atau rekaman:				
	- Pelayanan informasi	V	V	V	V
	- Pelayanan tuntutan dan keluhan konsumen	V	V	V	V
	- Penerimaan barang untuk perawatan dan perbaikan yang meliputi informasi tentang konsumen, produk serta tuntutan dan keluhan	V	V	V	V
	- Pemeriksaan barang untuk perawatan dan perbaikan yang meliputi informasi tentang konsumen, produk serta tuntutan dan keluhan	V	V	V	V

Tabel 1 (lanjutan)

No	Persyaratan	Klasifikasi			
		Collecting point	Level 1	Level 2	Level 3
	- Penyerahan barang yang diperbaiki termasuk masa garansi perbaikan, rincian biaya yang terdiri atas jasa service/ reparasi dan biaya bagian, komponen dan/ atau assesories yang diganti lengkap dengan kode dan data teknisnya dan catatan tentang barang yang telah diperbaiki yang diserahkan kepada konsumen;	V	V	V	V
	- Tindakan perbaikan dan Perawatan yang dilakukan termasuk penggunaan/ penggantian bagian, komponen dan/atau assesories	—	V	V	V
	- Nama dan/ kode (jika ada) dari tenaga teknik yang melakukan perawatan dan perbaikan.	—	V	V	V
	- Penerimaan, penyimpanan dan penggunaan bagian, komponen dan assesories;	—	V	V	V
5	<i>Equipment:</i>				
	- GSM/CDMA Test Set/Analyzer	—	—	—	V
	- Oscilloscope	—	—	—	V
	- Multimeter	—	V	V	V
	- Power supply	—	V	V	V
	- Hot air desoldering station	—	V	V	V
	- Solder pengatur suhu otomatis	—	V	V	V
	- Magnifying lamp	—	V	V	V
	<i>Tools:</i>				
	- Plat BGA	—	—	—	V
	- gelang dan karpet anti statik (<i>electrostatic discharge/ ESD</i>)	—	—	—	V
	- Obeng presisi (T6 Series)	—	V	V	V
	- Pinset	—	V	V	V
	- Tang (potong & jepit)	—	V	V	V
	- Penjepit PCB	—	V	V	V
	- Kabel jumper	—	V	V	V
	- Kipas angin kecil	—	V	V	V
	Bahan Habis pakai :				
	- Timah solder (gulung & cair)	—	V	V	V
	- Sionka	—	V	V	V
	- Lotfet	—	V	V	V
	- Solder wick	—	V	V	V
	- Cairan pembersih	—	V	V	V
	Jig box dan/ atau kabel data	—	V	V	V

Tabel 1 (lanjutan)

No	Persyaratan	Klasifikasi			
		Collecting point	Level 1	Level 2	Level 3
6	SDM	- Customer Service/ Administrasi/ Pimpinan	- Customer Service/ Administrasi/ Pimpinan - Teknisi	- Customer Service/ Administrasi/ Pimpinan - Teknisi	- Customer Service/ Administrasi/ Pimpinan - Teknisi
7	Pelatihan SDM	V	V	V	V
8	Ketersediaan bagian, komponen dan asesoris yang sering dipakai (sesuai dengan analisa <i>fast moving parts</i>)	—	V	V	V
9	Sarana pendukung :				
	- PC (+ Modem)	—	V	V	V
	- Meja reparasi	—	V	V	V
	- Telepon/Fax (Fixed line)	V	V	V	V
	- Meja resepsionis	V	V	V	V
	- Kursi tunggu	V	V	V	V
	- Fasilitas <i>e - mail</i>	V	V	V	V
10	Pedoman teknik/servis				
	- Skema rangkaian (detail)	—	—	—	V
	- Uraian teknis, skema proses serta skema rangkaian (blok)	—	V	V	V
	- Prosedur menemukan kesalahan teknis berdasarkan jenis kerusakan yang terjadi	—	V	V	V
	- Prosedur perbaikan /penggantian bagian, komponen dan asesoris	—	V	V	V
	- Dokumen peringatan cara perbaikan yang tidak benar yang dapat mengakibatkan kerusakan dan cara menghindarinya	—	V	V	V
	- Tabel terbaru biaya jasa dan daftar harga bagian, komponen dan asesoris	V	V	V	V
Keterangan : "—" adalah menyatakan "tidak ada" "V" adalah menyatakan "ada"					

Bibliografi

1. SNI 7229:2007, *Ketentuan umum pelayanan purna jual.*
2. Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*
3. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang *Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen*
4. Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 547/MPP/Kep/7/2002 tentang *Pedoman Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Teknologi Informasi dan Elektronika.*









BADAN STANDARDISASI NASIONAL - BSN
Gedung Manggala Wanabakti Blok IV Lt. 3-4
Jl. Jend. Gatot Subroto, Senayan Jakarta 10270
Telp: 021- 574 7043; Faks: 021- 5747045; e-mail : bsn@bsn.go.id